



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS  
CELORICO DE BASTO  
COM CELORICO - EDUCAR E INOVAR



## Principais conclusões e sugestões de melhoria

**Questionários de Satisfação aplicados- Disciplina, Funcionamento do Curso, Formadores da Equipa Pedagógica do Profissional, Encarregados de Educação dos formandos do Curso Profissional, Assistentes Operacionais/Administrativos da EBS de Celorico de Basto**

**Disciplinas do Curso Profissional de Técnico de Restaurante Bar:**

- Relativamente à avaliação do **“desempenho do formador”**, em todas as disciplinas do curso, a média global de satisfação dos alunos situa-se entre 3.1 e 4.

- Quanto ao item **“metodologias de avaliação”**, verifica-se que os alunos se encontram globalmente satisfeitos, uma vez que a média em todas as disciplinas varia entre 3.3 e 3.8.

- O último parâmetro analisado é referente aos **“conteúdos programáticos”**, verificando-se que a média varia entre 3.3 e 3.8.

Comparativamente aos resultados dos questionários aplicados no 1º período denota-se que o grau de satisfação nos diferentes parâmetros globalmente aumentou.

O processo reflexivo das práticas docentes constitui-se como suporte a ações de melhoria, num compromisso profissional de procura de um papel facilitador das aprendizagens de cada um dos alunos/formandos.

Neste sentido, as propostas de ações de melhoria a implementar são as seguintes:

Procurar que as metodologias de avaliação sejam integradas o mais possível no próprio processo de ensino e aprendizagem;

Adaptação das planificações de modo a incluir temáticas mais próprias da área profissional que os alunos estão a estudar, tais como diálogos de atendimento ao cliente, vocabulário relacionado com restaurante e bar e representação de situações reais de prática profissional;

Aquando da realização do inquérito, os alunos devem ser devidamente esclarecidos no que diz respeito a cada uma das questões;

À semelhança do que acontece quando os alunos avaliam com 1- Muito Insatisfeito ou 2 -Insatisfeito, também quando avaliam com nível 3 - Satisfeito, deveria ser obrigatório mencionarem os aspetos com os quais concordam. A sugestão dos alunos seria importante para reforçar / melhorar a prática adotada ou a adotar;

Denota-se que, por vezes, o aluno não fez uma leitura adequada às questões do inquérito nem mesmo apresentou qualquer justificação às suas respostas;

Os DT devem partilhar com os alunos, os resultados do questionário implementado e recolher, junto destes, sugestões de melhoria;

A equipa pedagógica deve debruçar-se sobre os resultados e apresentar sugestões de melhoria;

Recolher feedback junto dos alunos relativamente aos parâmetros avaliados, imediatamente após o término de cada módulo/UFCD, e perante as informações recolhidas, determinar medidas a adotar para elevar a satisfação dos formandos.

### **Funcionamento do Curso**

A equipa EQAVET considera que, nesta fase, o plano de melhoria deverá focar-se nos itens/parâmetros, cuja média de resultados se situou abaixo de 3.0. Isto é, nas áreas “Instalações/Serviços”, propõem ações de melhoria nos itens “Clubes – 2.9.” e “Refeitório – 2.8.”, indo de encontro à avaliação efetuada pelos alunos/formandos e às sugestões de melhoria que apresentaram.

Neste sentido, as propostas de ações de melhoria a implementar são as seguintes:

- Proceder à realização de uma reunião entre a Diretora, os coordenadores dos clubes, e os representantes de turma, para proceder ao levantamento de aspetos a melhorar, por forma a rentabilizar os clubes que estão a ser dinamizados na escola;
- Rever o documento de autoavaliação dos clubes, de forma a obter informação que nos permita detetar o que não está a funcionar bem com os clubes e recolher sugestões de melhoria junto dos principais intervenientes;
- Reunir a direção, a empresa que fornece as refeições, a associação de alunos e a associação de pais para detetar aspetos a melhorar na alimentação que é fornecida diariamente na cantina da escola;

- Dar continuidade ao serviço de almoços no restaurante pedagógico, uma vez que detetamos que quando isso aconteceu, melhorou a qualidade do serviço e melhorou em termos das entradas e das sobremesas servidas.
- Reforço do desenvolvimento da componente prática na lecionação das aulas do curso;
- Avaliar junto da direção a possibilidade de adquirir/atualizar os equipamentos informáticos;

### **Formadores da Equipa Pedagógica do Curso Profissional**

Em todos os itens/parâmetros, avaliados a média de resultados situou-se acima de 3.0. entre o Satisfeito e Muito Satisfeito

Perante a análise dos resultados a Equipa EQAVET propõe a verificação sistemática dos Equipamentos Informáticos pelos Assistentes Operacionais relatando por email à Equipa de Apoio Tecnológico e docentes de TIC os aspetos a melhorar. Considera ainda importante apresentar a proposta de frequência de ações de formação no âmbito das relações interpessoais no local de trabalho e estímulo ao trabalho em equipa.

### **Encarregados de Educação dos alunos do Curso Profissional**

A equipa EQAVET considera que, nesta fase, o plano de melhoria deverá focar-se nos itens/parâmetros, cuja média de resultados se situou abaixo de 3.0. Isto é, nas áreas “Envolvimento e Participação na Vida Escolar”, mais concretamente no parâmetro “Participo na organização das atividades da escola – 2.7.” e no “Funcionamento dos Serviços, Instalações e Recursos”, no parâmetro “Cantina – 2.8.”, indo de encontro à avaliação efetuada pelos Encarregados de Educação.

Neste sentido, as propostas de ações de melhoria a implementar são as seguintes:

- Solicitar aos Encarregados de Educação, via Associação de Pais, a proposta de atividades para o Plano Anual de Atividades do Agrupamento, sabendo de antemão que a organização das mesmas será da responsabilidade dos proponentes;
- Reunir a direção, a empresa que fornece as refeições, a associação de alunos e a associação de pais para detetar aspetos a melhorar na alimentação que é fornecida diariamente na cantina da escola;

- Dar continuidade ao serviço de almoços no restaurante pedagógico, uma vez que detetamos que quando isso aconteceu, melhorou a qualidade do serviço e melhorou em termos das entradas e das sobremesas servidas.
- Dar continuidade à reflexão permanente e contínua relativamente à oferta formativa existente no Agrupamento;
- Relativamente aos Clubes dever-se-ia averiguar como estão a funcionarem os clubes, aspetos positivos e negativos da dinamização dos mesmos, quais os critérios utilizados para as inscrições dos alunos, número de inscritos no clube, não ultrapassando, demasiado, o número de alunos e analisar os objetivos do clube. (tirava).
- No que concerne aos recursos existentes nas salas, apetrechar as mesmas com computadores mais resistentes e com uma maior autonomia da internet.

#### **Assistentes Operacionais/Administrativos da EBS de Celorico de Basto**

A equipa EQAVET considera que o plano de melhoria deverá focar-se nos itens/parâmetros, cuja média de resultados se situou abaixo de 3.0.

Conforto e bem-estar físico no posto de trabalho 2,9, comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional 2,8, ajuda, promoção e estímulo do trabalho em equipa 2,9, informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola 2,8, abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da escola 2,9, forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão 2,7, formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha 2,5.

Neste sentido, as propostas de ações de melhoria a implementar são as seguintes:

- Dar a conhecer à Diretora e ao pessoal não docentes da EBS de Celorico de Basto os resultados da análise do questionário, com vista à sua reflexão e possível implementação de estratégias;
- As Coordenadoras dos Assistentes Operacionais/Administrativos devem partilhar com o pessoal não docente da EBS de Celorico de Basto os resultados do questionário implementado e recolher, junto destes, sugestões de melhoria, relativamente às questões avaliadas com satisfação inferior a 3.0;

Outra questão premente é a inscrição e frequência de ações de formação na área das relações interpessoais que promovam e estimulem a colaboração e o trabalho em equipa.

**Equipa EQAVET**

**22 de junho de 2020**